МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**МЕНЕДЖМЕНТ**

2012.

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрена  на заседании ПЦК Гуманитарных и  социально-экономических дисциплин  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2012г.  Председатель ПЦК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.В.Волобуева  Рассмотрена  на заседании педагогического совета  протокол № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 г. | УТВЕРЖДАЮ  Утверждена  директор ГБОУ СПО УСПК КК  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2012г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А.Филоновский  Директор ГБОУ СПО УСПК КК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А. Филоновский  \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_г. |

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 101101 Гостиничный сервис (утверждённая приказом Министерства образования и науки РФ от 05.04.2010 № 273, зарегистр. в Минюсте РФ 19.05.2010 № 17289, входящей в состав укрупнённой группы специальностей СПО 100000 Сфера обслуживания, по направлению подготовки 100100 Сервис

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Усть-Лабинский социально-педагогический колледж» Краснодарского края

Разработчик:

Т.В. Волобуева, преподаватель социально-экономических дисциплин ГБОУ СПО УСПК КК

Рецензенты:

Будагян А.С. преподаватель ГБОУ СПО УСПК КК

Квалификация по диплому:

профессиональное обучение (экономика и управление)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Коломиец О.В. преподаватель ГБОУ СПО УСПК КК

Квалификация по диплому:

профессиональное обучение (экономика и управление)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Карпенко Л.В. преподаватель экономических дисциплин НОЧУ ВПО «МИЭП»

Квалификация по диплому: экономист\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИССЦИПЛИНЫ\_\_\_\_ 4**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 5**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 12**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 14**
5. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«МЕНЕДЖМЕНТ»**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 101101 Гостиничный сервис.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

**1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

- разрабатывать кадровую политику организации;

- управлять службой бронирования;

- осуществлять приём, размещение и выписку гостей;

- организовывать и контролировать работу персонала при обслуживании гостей в процессе проживания.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;

- процесс принятия и реализации управленческих решений;

- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;

- способы управления конфликтами;

- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;

-организацию деятельности кадровой службы;

- этапы, виды и правила контроля;

- этику делового общения.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 157 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 105 часов;

самостоятельной работы обучающегося 52 часа.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объём часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | 157 |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | 105 |
| в том числе: |  |
| практические занятия | 24 |
| контрольные работы | 6 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | 52 |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта** |  |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

**«Менеджмент»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | | **Объём часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | | **3** | **4** |
| **Раздел 1 Функции, сущность и характерные черты современного менеджмента** |  | |  |  |
| Тема 1.1 Субъект и объект управления | 1 | Понятие организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Основные переменные внутренней среды организации. Факторы и характеристика внешней среды. | 3 | 2 |
| 2 | Взаимосвязь основных элементов процесса управления  Подходы к определению понятия «менеджмент». | 2 |  |
| **Домашнее задание**. Ответить письменно на вопросы:  1. В чём заключается суть количественного научного подхода в менеджменте?  2. Изложите содержание процессного подхода.  3. Каково отличие между системными и ситуационным научными направлениями? | |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся.** Используя схему стандартного алгоритма разработки и реализации управленческого решения, определить последовательность действий при принятии и реализации конкретных решений. | | 5 |
| Тема 1.2 Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте | Этапы применения ситуационного подхода. Системная концепция. Открытая, закрытая система. Подсистема. Взаимосвязь функций управления. | | 4 | 2 |
| **Практическое занятие №1**. Применение ситуационного, системного и процессного подходов в разрешении конкретных ситуаций | | 2 |  |
| **Контрольная работа** по теме: «Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте» | | 2 |
| **Раздел 2 Организационные структуры управления в сфере гостиничного бизнеса** |  | |  |
| Тема 2.1 Организационные структуры управления в гостиницах | 1 | Понятие и виды организационных структур управления. Факторы, влияющие на организационную структуру гостиницы. | 4 | 2 |
| 2 | Основные службы гостиничного предприятия: административная служба; служба бронирования; служба приёма и размещения; служба обслуживания; служба управления персоналом. | 4 | 2 |
| **Практическое занятие №2.** Ответить на вопросы тестов. Разрешить конкретные ситуации, указанные в карточках-заданиях. | | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся.** Анализ схем различных организационных структур управления гостиничным предприятием. | | 5 |
| Тема 2.2 Организация деятельности кадровой службы | Понятие кадровой службы и её функции. Руководитель кадровой службы. Кадровая политика организации. | | 4 | 2 |
| **Практическое занятие №3.** Разработать кадровую политику гостиничного предприятия. | | 2 |
| **Раздел 3 Функции менеджмента** |  | |  |
| Тема 3.1 Мотивация и стимулирование | Мотивация. Мотивационный цикл. Первичные и вторичные потребности. Вознаграждение. Внутреннее, внешнее вознаграждение. Классификация стимулов. Принципы стимулирования. | | 4 | 2 |
| **Домашнее задание**. Работа с учебником, конспектирование текста. Учебник Зайцева Н.А. «Менеджмент в сервисе и туризме» стр. 213-220. | |  |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся.** Составить таблицу «Элементы мотивационных программ» | | 6 |
| Тема 3.2 Теории мотивации | Теории мотивации. Содержательные теории мотивации: Теория потребностей А. Маслоу, теория потребностей МакКлеланда, двухфакторная теория Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости, Модель Портера-Лоулера. | | 2 | 2 |
| **Домашнее задание**. Письменно проанализировать особенности стимулирования в индустрии туризма (таблица). | |  |  |
| **Практическое занятие №4**. Применение основных этапов деятельности организации по разработке и реализации системы стимулирования сотрудников. | | 2 |
| Тема 3.3 Этапы, виды и правила контроля | Контроль. Субъекты и объекты контроля. Требования предъявляемые к контролю. Классификация видов контроля. Основные виды контроля: предварительный, текущий, заключительный.  Эффективность контроля. Принципы эффективного контроля. Контролинг. | | 2 | 2 |
| **Домашнее задание.** Письменно ответить на вопросы.  1. Какие задачи выполняет контроль в управленческой деятельности?  2. Какие существуют этапы контроля?  3. Какие существуют возможные отрицательные явления?  4. Что такое «Управляющая пятерня»? | |  |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся.** Письменно проанализировать предложенный текст и ответить на вопросы (предложить собственные варианты решения проблем). | | 7 |
| Тема 3.4 Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма | Система контроля в гостиничном бизнесе. Направления деятельности по оценке и контролю качества услуг и обслуживания в гостиницах | | 2 | 2 |
| **Практическое занятие №5**. Организация и контроль работы персонала при обслуживании гостей в процессе проживания | | 2 |  |
| **Контрольная работа** по теме: «Основные функции менеджмента» | | 2 |
| **Раздел 4 Процесс принятия и реализации управленческих решений** |  | |  |
| Тема 4.1 Управленческое решение. | Управленческое решение. Стадии управленческого решения  Правила принятия управленческих решений | | 2 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся.** Подготовить доклады на тему «Использование современных технологий при разработке управленческого решения». | | 6 |  |
| Тема 4.2 Методы принятия решения и их реализация | 1 | Методы принятия и реализации управленческих решений на основе математического моделирования: экспертные и неэкспертные методы. | 2 | 2 |
| 2 | Методы принятия и реализации управленческих решений на основе творческого мышления: психологические методы. | 2 | 2 |
| **Практическое занятие №6**. Определение последовательности действий при принятии и реализации конкретных решений. | | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся.** Построить схему «Процесс принятия решения» | | 3 |
| **Раздел 5 Сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы** |  | |  |
| Тема 5.1 Сущность стратегического менеджмента | Миссия и цели предприятия. Классификация стратегий предприятий гостиничной индустрии. Стратегия. Эталонные и базисные стратегии. Виды корпоративных стратегий в гостиничном бизнесе. | | 4 | 2 |
| **Домашнее задание.** Работа с учебником, конспектирование текста. Учебник Зайцева Н.А. «Менеджмент в сервисе и туризме» стр. 99-105 «Методы стратегического анализа» | |  |  |
| Тема 5.2 Функции и принципы стратегического менеджмента | Функции стратегического управления. Основные этапы стратегического управления. Принципы стратегического управления. | | 4 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся.**  Заполнить таблицу «Формулировка миссии, девиза или рекламного слогана» | | 3 |  |
| **Раздел 6 Функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана** |  | |  |  |
| Тема 6.1 Стратегическое планирование | Планирование. Цель планирования. Этапы планирования.  Сущность стратегического планирования. | | 3 | 2 |
| Тема 6.2 Методы реализации стратегического плана | Анализ внешней среды. Анализ сильных и слабых сторон. Анализ альтернатив. Выбор, реализация и оценка стратегии. | | 3 | 2 |
| **Практическое занятие №7**. Провести анализ кризисной ситуации гостиничного предприятия. Выработать стратегию дальнейших действий. | | 2 |  |
| **Домашнее задание.** Учебник Зайцева Н.А. «Менеджмент в сервисе и туризме» стр. 99-125. Повторение пройденного материала, подготовка к контрольной работе. | |  |
| **Контрольная работа** по теме «Стратегическое планирование» | | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся.** Анализ таблицы «Цели турфирм и гостиниц» | | 5 |
| **Раздел 7 Способы управления конфликтами** |  | |  |
| Тема 7.1 Понятие конфликта | Конфликт. Источники конфликта: конфликтная ситуация и инцидент. Источники и причины конфликтов. | | 2 | 2 |
| Тема 7.2 Управление конфликтами | Способы управления конфликтами. Самооборона. Сотрудничество. Последствия конфликтов | | 2 | 2 |
| **Домашнее задание.** Учебник  В.М. Пищулов «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме» стр.155 Ответить письменно на вопрос: специфика конфликтов в сфере сервиса и методы управления ими. | |  |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся**  Составление схемы «Основные пути предупреждения стрессовых ситуаций» | | 5 |
| **Раздел 8 Организация обслуживания в гостиницах** |  | |  |
| Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров | Основные этапы обслуживания. Типы бронирования. Способы бронирования. Виды заявок и действия по ним. Отчёт по бронированию. | | 2 | 2 |
| **Практическое занятие №8.** Разработка и составление письма-заявки на бронирование номера, составление письма-подтверждения бронирования. | | 2 |  |
| **Домашнее задание.**  Выучить основные термины и определения | |  |
| Тема 8.2 Приём и размещение гостей | 1 | Основные функции и состав персонала службы приёма и размещения. Организация рабочего места службы приёма и размещения. Заключение договора об оказании гостиничных услуг | 4 | 2 |
| 2 | Организация приёма и размещения туристских групп. Регистрация иностранных граждан. Ночной аудит. Системы контроля доступа в помещения гостиницы | 4 | 2  2 |
| 3 | Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя. Порядок расчёта оплаты за проживание. Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения | 2 |
| **Домашнее задание.**  Выучить основные термины и определения | |  |  |
| **Практическое занятие №9.** Составление карточки (анкеты) проживающего; разрешения на поселение; заполнение счёта за проживание; заполнение визитной карты (карты гостя); составление акта о порче имущества гостиницы | | 4 |
| **Самостоятельная работа обучающихся.** Разработка и составление договора об оказании гостиничных услуг | | 7 |
| Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице | 1 | Дополнительные услуги. Обслуживающий персонал в униформе. Предоставление услуг питания. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Работа с жалобами клиентов. | 2 | 2 |
| **Практическое занятие №10.** «Основные правила ведения телефонных переговоров» | | 2 |  |
| **Домашнее задание.**  Выучить основные термины и определения | |  |
| **Раздел 9 Этика делового общения** |  | |  |
| Тема 9.1 Значение делового общения и его формы. | 1 | Деловое общение. Беседы. Правила построения деловой беседы. | 2 | 2 |
| 2 | Совещание. Классификация деловых совещаний. Планирование проведения деловых совещаний. | 2 | 2 |
| **Домашнее задание.** Работа с учебником. Учебник Е.Л. Драчёва, Л.И. Юликов «Менеджмент» стр. 182-193 Изучить правила проведения совещаний. | |  |  |
| Тема 9.2 Этика делового общения | 1 | Этика делового общения. Принципы этики делового поведения руководителя по отношению к подчиненным. Этические нормы и принципы, используемые подчиненным в деловом общении с руководителем. Принципы этики делового общения между коллегами | 2 | 2 |
| **Практическое занятие №11**. Составить идеальную модель общения по туристской тематике с воображаемым собеседником. | | 2 |  |
| **ВСЕГО** |  | | 157 |  |

# 3.условия реализации УЧЕБНОЙ дисциплины

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Менеджмент и управление персоналом».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- фонды контрольных работ;

- тестовые задания;

- папки-накопители с раздаточным материалом;

- компакт-диски (электронные учебники).

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор.

# 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2009.
2. Гребцова В.Е. Менеджмент: Учебное пособие — Ростов-на-Дону: Феникс, 2008.
3. Герчикова И.Н. Менеджмент: Учебник. - М.,2009.
4. Драчева Е.Л., Юликов Л.И Менеджмент: Учебное пособие — М.: ИЦ «Академия»: Мастерство, 2010.
5. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2010.
6. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007.
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. – М.: ИЦ «Академия», 2010.
8. Менеджмент: Учебное пособие для студентов учреждений сред. проф. образования/ Е.Л. Драчёва, Л.И. Юликов – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.
9. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны. Учебное пособие для – М., 2000.
10. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2010.

Дополнительные источники:

1. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М., 2000.
2. Виханский О.С, Наумов А.И. Менеджмент: Учебник — М.: Гардарика, 2001.
3. Виханский О.С, Наумов А.И. Практикум по курсу « Менеджмент» / Под ред. А.И. Наумова. — М.: Гардарика, 2007.
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. Учебник. – Минск: Новое знание, 2006.

Справочная литература:

1. Менеджмент: Экзаменационные ответы. Серия «Сдаём экзамены». - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2006.
2. Теория организации: Электронный справочник / Серия «Управление»: Сергиев Посад. - 2005.
3. Принятие решений: Электронный справочник / Серия «Управление»: Сергиев Посад. - 2005.

Интернет-ресурсы:

1. www.world-tourism.org – официальный сайт ЮНВТО (Всемирной туристской организации).
2. http://nevatravel.ru /contacts/ - сайт турфирмы «Нева».
3. www.gaomoskva.ru – официальный сайт ОАО «ГАО «Москва»».

3.3 Требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по учебной дисциплине осуществляется в соответствии с рабочим учебным планом, программой дисциплины, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения дисциплины: компетенциями, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения программы используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, разрешение проблемных ситуаций и т.д. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения, в рамках программы дисциплины организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателя и предоставляется консультационная помощь. Обучение по учебной дисциплине завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачёта.

# 4. Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ Дисциплины

# Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| *1* | *2* |
| **Умения:** |  |
| применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности | *Оценка выполнения практической работы по заполнению необходимой документации* |
| разрабатывать кадровую политику организации | *Оценка выполнения практической работы по разработке кадровой политике гостиничного предприятия* |
| управлять службой бронирования: организация рабочего места службы бронирования; владение технологией ведения телефонных переговоров | *Оценка разработки и составления письма-заявки на бронирование номера, составления письма-подтверждения бронирования в ходе проведения практического занятия №8.*  *Оценка внеаудиторной самостоятельной разработки сценариев для проведения ролевой игры; оценка ролевой игры в ходе проведения практического занятия №10 «Основные правила ведения телефонных переговоров»* |
| осуществлять приём, размещение и выписку гостей: организация рабочего места службы приёма и размещения; контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) | *Оценка письменной практической работы по составлению карточки (анкеты) проживающего; разрешения на поселение; заполнение счёта за проживание; заполнение визитной карты (карты гостя); составление акта о порче имущества гостиницы в ходе проведения практического занятия №9. Анализ правильности составления договора об оказании гостиничных услуг при осуществлении внеаудиторной самостоятельной работы* |
| организовывать и контролировать работу персонала при обслуживании гостей в процессе проживания: контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей | *Анализ результатов практической работы №10* |
| **Знания:** |  |
| функции, сущность и характерные черты современного менеджмента | *Анализ результатов практических работ №1, №2, проверка выполнения контрольной работы* |
| процесс принятия и реализации управленческих решений | *Анализ результатов практической работы №6* |
| сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы | *Внеаудиторная самостоятельная работа к теме 5.2* |
| способы управления конфликтами |  |
| функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана | *Анализ результатов практической работы №7, проверка выполнения контрольной работы* |
| организация деятельности кадровой службы | *Анализ результатов практической работы № 3* |
| этапы, виды и правила контроля | *Анализ результатов практической работы №5, проверка выполнения контрольной работы* |
| этику делового общения | *Анализ результатов практической работы №11* |

Приложение.

**Анализ реализуемых компетенций.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование ОК и ПК** | **Наименование темы** | **Формы реализации компетенции** |
| **Менеджер должен общими компетенциями, включающими в себя способность**  ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Тема 1.1 Субъект и объект управления  Тема 1.2 Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте  Тема 2.1 Организационные структуры управления в гостиницах  Тема 2.2 Организация деятельности кадровой службы  Тема 3.1 Мотивация и стимулирование  Тема 3.2 Теории мотивации  Тема 3.3 Этапы, виды и правила контроля  Тема 3.4 Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма  Тема 4.1 Управленческое решение.  Тема 4.2 Методы принятия решения и их реализация  Тема 5.1 Сущность стратегического менеджмента  Тема 5.2 Функции и принципы стратегического менеджмента  Тема 6.1 Стратегическое планирование  Тема 6.2 Методы реализации стратегического плана  Тема 7.1 Понятие конфликта  Тема 7.2 Управление конфликтами  Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров  Тема 8.2 Приём и размещение гостей  Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице  Тема 9.1 Значение делового общения и его формы  Тема 9.2 Этика делового общения | Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Тема 2.1 Организационные структуры управления в гостиницах  Тема 3.3 Этапы, виды и правила контроля  Тема 3.4 Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма  Тема 4.1 Управленческое решение.  Тема 4.2 Методы принятия решения и их реализация  Тема 5.1 Сущность стратегического менеджмента  Тема 6.1 Стратегическое планирование  Тема 6.2 Методы реализации стратегического плана  Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров  Тема 8.2 Приём и размещение гостей  Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице  Тема 9.2 Этика делового общения | Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Тема 4.1 Управленческое решение.  Тема 4.2 Методы принятия решения и их реализация | Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Тема 4.1 Управленческое решение.  Тема 4.2 Методы принятия решения и их реализация  Тема 5.1 Сущность стратегического менеджмента  Тема 5.2 Функции и принципы стратегического менеджмента  Тема 6.1 Стратегическое планирование  Тема 6.2 Методы реализации стратегического плана | Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Тема 8.2 Приём и размещение гостей  Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице | Выполнение практических и домашних заданий |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Тема 7.1 Понятие конфликта  Тема 7.2 Управление конфликтами  Тема 9.1 Значение делового общения и его формы  Тема 9.2 Этика делового общения | Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий | Тема 3.3 Этапы, виды и правила контроля  Тема 3.4 Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма  Тема 4.1 Управленческое решение.  Тема 4.2 Методы принятия решения и их реализация | Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Тема 1.1 Субъект и объект управления  Тема 1.2 Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте  Тема 2.1 Организационные структуры управления в гостиницах | Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров  Тема 8.2 Приём и размещение гостей  Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице | Выполнение практических и домашних заданий |
| ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей) | Тема 1.1 Субъект и объект управления  Тема 1.2 Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте | Выполнение домашних заданий, выполнение практических заданий, написание контрольных работ |
| **Менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности**  ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его | Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров | Выполнение практических и домашних заданий |
| ПК 1.2. Бронировать и вести документацию | Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров | Выполнение практических и домашних заданий |
| ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании | Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров | Выполнение практических и домашних заданий |
| ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах | Тема 8.2 Приём и размещение гостей | Выполнение практических и домашних заданий |
| ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг | Тема 8.2 Приём и размещение гостей | Выполнение практических и домашних заданий |
| ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг | Тема 8.2 Приём и размещение гостей | Выполнение практических и домашних заданий |
| ПК 2.5. Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей | Тема 8.2 Приём и размещение гостей | Выполнение практических и домашних заданий |
| ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены | Тема 8.2 Приём и размещение гостей | Выполнение практических и домашних заданий |
| ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений | Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице | Выполнение практических и домашних заданий |
| ПК 3.2.Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) | Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице | Выполнение практических и домашних заданий |
| ПК 3.3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы | Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице |  |